GEMEENTEBLAD

Officiële uitgave van gemeente Nissewaard.

Nr. 5922

23 januari

2015

Interne Klachtenregeling Nissewaard

De raad, het college van burgemeester en wethouder, en de burgemeester van de gemeente Nissewaard;
ieder voor zover het zijn bevoegdheid betreft;
gelet op artikel 149 van de Gemeentewet en Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;
besluiten:
de Interne Klachtenregeling Nissewaard als volgt vast te stellen.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen en toepassingsbereik

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder de begrippen:

a. gemeente : de gemeente Nissewaard;
b. Awb : Algemene wet bestuursrecht;
c. klager : een natuurlijk persoon, een rechtspersoon of een daaraan gelijk te stellen entiteit, die een schriftelijke of mondelinge klacht indient;
d. klacht : een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gehandeld of heeft nagelaten te handelen;
e. bestuursorgaan : 1. De gemeenteraad;
   2. het college van burgemeester en wethouders;
   3. de burgemeester.

f. gemeentelijke : de ombudsman die is aangesteld op grond van de ombudsman Verordening gemeentelijke ombudsman Nissewaard;
g. ambtenaar : een persoon die bij de gemeente in dienst is op grond van een aanstelling of een overeenkomst op naar burgerlijk recht, dan wel op grond van zijn werkzaamheid of functie daaraan gelijk te stellen is, alsmede een gewezen ambtenaar;
h. afdelingshoofd : het hoofd van de afdeling waar de ambtenaar werkzaam is

over wiens gedraging geklaagd wordt, of van de afdeling waar het onderwerp van de klacht onder valt;
i. directeur : de directeur van het cluster waar de ambtenaar werkzaam is
over wiens gedraging geklaagd wordt, of van het cluster waar het onderwerp van de klacht onder valt;

Artikel 2 Toepassingsbereik

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van en advisering inzake klachten als bedoeld in Hoofdstuk 9 van de Awb.

Hoofdstuk 2 Klachtencoördinator

Artikel 3 Klachtencoördinator

1. Er is een klachtencoördinator, die als taak heeft het coördineren van, adviseren bij, en behandelen van klachten in de zin van deze regeling, zulks met inachtneming van hetgeen hieromtrent in artikel 5 van deze regeling is gesteld.
2. De klachtencoördinator is belast met de klachtenregistratie en geeft inzicht in de wijze van behandelen en afdoen van klachten.
3. De klachtencoördinator brengt één maal per jaar een jaarverslag uit.
4. Het college van burgemeester en wethouders verschaft de klachtencoördinator de bevoegdheid en, in overleg met de klachtencoördinator, de middelen die benodigd zijn voor een goede uitoefening van de functie. Dezelfde bevoegdheden komen toe aan de coördinator van het team rechtsbescherming.

Artikel 4 Informatieverzameling en –bewaring

1. De klachtencoördinator is bevoegd bij de personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan alle inlichtingen te vragen en alle bescheiden op te vragen of in te zien, die betrekking hebben op de aanhangige klacht. De gevraagde informatie wordt in ieder geval binnen twee weken gegeven.
2. De verantwoordelijke afdelingshoofden dragen er zorg voor, dat de klachtencoördinator de documenten, bescheiden en correspondentie ter beschikking gesteld worden, die de

klachtencoördinator voor de uitvoering van zijn taak naar het oordeel van de klantencoördinator nodig heeft.

Hoofdstuk 3 Klachtbehandeling in eerste en tweede instantie

Artikel 5 Fasering

De klachtbehandeling kent drie fasen, te weten:

1. Informele behandeling
   a. Indien iemand zich met een klacht tot de gemeente wendt, wordt door het betreffende afdelingshoofd getracht de klacht binnen een termijn van twee weken vanaf het moment van ontvangst van de klacht op te lossen en de klager tevreden te stellen. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om, indien hij ontevreden is over de wijze van afhandelen in deze fase alsnog de klacht voor te leggen aan de klachtencoördinator voor een formele behandeling.
   b. Het afdelingshoofd kan, als hij van oordeel is dat het op voorhand onmogelijk is de klacht op te lossen en de klager tevreden te stellen, dit meedelen aan de klager en deze te wijzen op de mogelijkheid om de klacht alsnog voor te leggen aan de klachtencoördinator voor een formele behandeling.

2. Formele behandeling in eerste instantie
   Een ingediende klacht wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van Titel 9 van de Awb en met inachtneming van de bepalingen van deze regeling.
3. Formele behandeling in tweede instantie
   Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling van de klacht in eerste instantie kan hij een klacht indienen bij de gemeentelijke ombudsman. Op verzoek van de klager brengt de klachtencoördinator in het voornoemde geval de klacht ter kennis van de gemeentelijke ombudsman.

Hoofdstuk 4 Klachtbehandeling in eerste instantie

Artikel 6 De klachtbehandeling in eerste instantie

1. Indien de informele behandeling de klacht niet heeft afgewikkeld , behandelt de klachtencoördinator klachten, in de zin van deze regeling, voor zover de klacht betrekking heeft op een gedraging van een ambtenaar, en voor zover het niet betreft een ambtenaar als hierna genoemd in lid 2 sub a t/m g.
2. Indien de klacht betrekking heeft op de gedraging van:
   a. de klachtencoördinator;
   b. een directeur;
   c. de gemeentesecretaris;
   d. de griffier;
   e. de burgemeester;
   f. (leden van) het college van burgemeester en wethouders;
   g. (leden van) de gemeenteraad,

geschiedt de behandeling van de klacht door:

aa. de gemeentesecretaris, voor zover het een klacht over de klachtencoördinator betreft;
bb. de burgemeester, voor zover het een klacht over een directeur betreft;
cc. de burgemeester, voor zover het een klacht over de gemeentesecretaris betreft;
dd. de voorzitter van de gemeenteraad, voor zover het een klacht over de griffier betreft;
ee. de loco-burgemeester en de plaatsvervangend voorzitter van de gemeenteraad, voor zover het een klacht over de burgemeester betreft;
ff. de werkgeverscommissie van de gemeenteraad, voor zover het een klacht betreft over leden van het college van burgemeester en wethouders;
gg. de voorzitter van de gemeenteraad en de werkgeverscommissie van de gemeenteraad, voor zover het een klacht betreft over leden van de gemeenteraad.

De werkgeverscommissie voorziet zelf in vervanging in het geval de klacht gericht is tegen de voorzitter van de gemeenteraad of een lid/leden van de werkgeverscommissie.

3. De behandeling houdt in:
   - het horen van klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
   - de voorbereiding van de beslissing op de klacht, en:

- de advisering over de klacht aan diegenen, die ingevolge het bepaalde in artikel 7 van deze regeling de klacht afdoet.

4. In de onder lid 2 sub aa. t/m gg. genoemde gevallen is de klachtencoördinator de aldaar genoemde behandelaars behulpzaam bij de behandeling van de klacht. De klachtencoördinator ziet er voorts op toe, dat de behandeling van de klacht conform de toepasselijke regelgeving plaatsvindt.

Artikel 7 Afdoening

1. De afdoening van de klacht geschiedt door:
   a. de directeur, voor zover het een klacht betreft over een ambtenaar, werkzaam bij een afdeling van diens cluster, ten tijde van de gedraging waarover geklaagd is;
   b. de gemeentesecretaris, voor zover het betreft een klacht over de klachtencoördinator;
   c. het college van burgemeester en wethouders, voor zover het een klacht betreft over:

1. leden van het college;
2. een directeur;
3. de gemeentesecretaris;
   e. de griffier, voor zover het een klacht betreft over een medewerker van de griffie;
   f. de gemeenteraad, voor zover het een klacht betreft over:

1. de griffier;
2. leden van de gemeenteraad
2. De klacht wordt afgedaan binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
3. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
4. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
5. Indien de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het advies van de klachtencoördinator, wordt in de conclusies de reden voor het afwijken vermeld en wordt dit advies meegezonden met de kennisgeving, als bedoeld in lid 4 van dit artikel.

Hoofdstuk 5 Klachtbehandeling in tweede instantie

Artikel 8 Toegang tot de gemeentelijke ombudsman

1. Indien de klager geen genoegen neemt met de interne klachtafhandeling, staat deze een externe klachtvoorziening open bij de gemeentelijke ombudsman.
2. Van deze mogelijkheid, en de termijn waarbinnen de klager vervolgens een klacht (ook: verzoekschrift) bij de gemeentelijk ombudsman kan indienen, wordt mededeling gedaan bij de afdoening van de klacht als bedoeld in artikel 7, lid 4, van deze regeling.

Hoofdstuk 6 Slotbepalingen

Artikel 9 Inwerkingtreding, intrekking en Overgangsrecht

1. Dit besluit treedt in werking de dag na bekendmaking en werkt terug tot en met 1 januari 2015.
2. Klachten die zijn ingediend onder werking van de Verordening Intern Klachtrecht Spijkenisse 2007 en op 1 januari 2015 nog niet zijn afgedaan, als bedoeld in artikel 7, lid 4, van deze regeling, worden overeenkomstig de bepalingen van de Interne Klachtenregeling Nissewaard afgehandeld.
3. Klachten die zijn ingediend onder werking van de Klachtenregeling Bernisse 2012 en op 1 januari 2015 nog niet zijn afgedaan, als bedoeld in artikel 7, lid 4, van deze regeling, worden overeenkomstig de bepalingen van de Interne Klachtenregeling Nissewaard afgehandeld.
4. De Verordening Intern Klachtrecht Spijkenisse, vastgesteld op 26 september 2007, wordt ingetrokken.
5. De klachtenregeling Bernisse, vastgesteld op 12 maart 2012, wordt ingetrokken.

Artikel 10 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als “Interne Klachtenregeling Nissewaard”.

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering en de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nissewaard van 2 januari 2015,

de griffier,
S.J.M. Mackaij

de voorzitter,
M. Salet

de secretaris,
J . Pol

de burgemeester,
M. Salet

de burgemeester,
M. Salet